FAQ

Les garanties: La fin ou le début des ennuis?

par Jean-François Landry

«Il y a maintenant presque deux ans, je me suis acheté un petit appareil compact. Un bijou, proprement dit. Tellement petit que je pouvais le traîner partout avec moi. Je l'ai payé cher, mais bon, étant donné la qualité des images qu'il m'a délivrée jusqu'à mardi dernier, c'était un 450 $ bien dépensé. Je dis "mardi dernier" parce depuis cette journée fatidique, il n'a plus aucun signe de vie. Pourtant, je lui ai toujours fait très attention. Bon, pas de panique, notre idylle ne peut pas se terminer de cette façon; il a deux ans de garantie, il me suffit de le rapporter où je l'ai acheté pour qu'ils me le réparent.»

Garantir: v.t. Répondre de la qualité d'un objet vendu et s'engager à remédier à tout défaut ou panne constatée pendant un certain temps. (Le Petit Larousse 2004)

On a trop souvent tendance à croire que les garanties d'origine, celles des manufacturiers, couvrent tout genre de panne. Détrompez-vous, elles ne couvrent que les «défauts de fabrication»: usure anormalement rapide d'une pièce, composante mal usinée, etc. On remet en cause sa qualité de fabrication et non sa résistance aux éléments destructeurs que représentent l'eau, le sable, les impacts de tout type, le froid ou la chaleur excessive.

Par exemple, si vous échappez l'appareil sur la plage, le sable peut causer un endommagement irrémédiable au zoom et le manufacturier ne peut en être tenu responsable. Il y a, dès lors, annulation de la garantie d'origine.

Et les manufacturiers savent se protéger:

Mode d'emploi d'un Sony CyberShot DSC-W35/W55

Page 4: Cet appareil n'est pas anti-poussière, anti-éclaboussure ou étanche. Veuillez lire la section «Précautions» (page 27) avant d'utiliser l'appareil. [...] Veillez à ne pas mouiller l'appareil. Un liquide pénétrant dans l'appareil peut causer des disfonctionnements qui, dans certains cas, peuvent ne pas être réparables. [...] L'utilisation de l'appareil dans des endroits avec du sable ou poussiéreux peut causer des disfonctionnements. [...] Ne soumettez pas l'appareil à des secousses ou des chocs.
Page 27: N'utilisez pas/ne rangez pas l'appareil dans les emplacements suivants: [...] Dans des endroits extrêmement chauds, froids ou humides. [...] Dans des endroits sujets à des vibrations. [...] Dans des endroits avec du sable ou de la poussière.

Bon, ça demeure assez clair, vous voici avertis. L'appareil doit demeurer à l'intérieur d'une maison bien entretenue, où le taux d'humidité et la température sont contrôlés et doit être maintenu au-dessus d'un tapis épais d'au moins quatre pouces. Je l'admets, j'exagère... à peine!

La carte de garantie que Canon fournit avec chacun de ses appareils est encore plus explicite:

Carte de garantie d'un Canon EOS-5D

La présente garantie limitée couvre toutes les défectuosités constatées pendant l'utilisation normale de l'appareil photo numérique EOS, et ne s'applique pas aux cas suivants:

(a) La perte ou l'endommagement de l'appareil photo numérique causé par l'usage abusif, la manipulation négligente [...] les accidents, les variations de courant électrique, l'omission d'observer les directives à l'égard du mode d'utilisation, des conditions d'entretien et du milieu ambiant énoncées dans le manuel d'utilisation. [...] Sans vous limiter à ce qui précède, les dommages causés par l'eau, le sable et (ou) la corrosion, la fuite des piles, la chute de l'appareil, les égratignures, l'abrasion ou les dommages au boîtier, aux objectifs, à l'afficheur à cristaux liquides [...] dommages que l'on présume découler de l'usage impropre, de l'usage abusif ou de l'impossibilité d'utiliser l'appareil photo numérique, tel qu'indiqué dans les directives de fonctionnement.

Ouf. Alors, finalement, si, lors d'une réparation sous garantie dans la première année de l'achat, à l'ouverture de l'appareil, le technicien découvre du sable, de la poussière, des traces d'eau ou de corrosion, la garantie est annulée sur le champ. Il en ira de même s'il constate une trace d'impact majeure sur les coquilles extérieures du boîtier, si ce heurt pouvait avoir un lien quelconque avec le disfonctionnement de l'appareil (un coup sur l'objectif qui l'aurait rendu inutilisable, par exemple).

«Mais qu'en est-il des articles de la Loi de la protection du consommateur?»

J'y arrive. Il existe quatre articles de lois, très vagues (donc sujets à interprétation et... mésinterprétation), concernant le litige face à l'application d'une garantie. Les voici:

Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q., chapitre P-40.1, à jour au 1er janvier 2008

Article 37: Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.
Article 38: Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien.



Article 39: Si un bien qui fait l'objet d'un contrat est de nature à nécessiter un travail d'entretien, les pièces de rechange et les services de réparation doivent être disponibles pendant une durée raisonnable après la formation du contrat.
Article 42: Une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou d'un fabricant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant.
(source: www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)

C'est là où le bât blesse... Article 38: «... aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien.» Il faut respecter les conditions d'utilisation, sans quoi, la garantie devient caduque. Donc toute trace d'impact, de sable, de pluie ou d'humidité réduit, voire anéantit, les chances de succès de votre recours légal. Et les réparations sont généralement extrêmement dispendieuses, je peux vous en dire quelque chose: un zoom bloqué pour cause de sable et/ou d'humidité (une, même très courte, semaine aux Bahamas)? 250 $ aux bas mots. Dans le cas d'un appareil compact, aussi bien le déclarer irréparable et passer à autre chose.

Par contre, si l'appareil est en excellent état, aucune trace d'impact, pas de rouille ni de trace d'humidité, pas de sable dans les engrenages et qu'il défaillait prématurément, vous pouvez vous appuyer sur l'article 38. Qu'importe si la garantie d'origine ne spécifiait qu'une ou deux années, un juge pourrait vous en accorder quelques-unes de plus.

«Qui dois-je poursuivre: le commerçant ou le manufacturier?»

En fait, en se référant à l'article 54: «Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur une obligation résultant de l'article 37, 38 ou 39.»

C'est donc à vous de décider. Mais avant de partir en guerre, salade sur la tête et guisarme en main, il est préférable d'opter pour une franche discussion avec la plus haute instance du commerce qui vous a vendu l'objet de discorde. Rien n'y fait? Alors contactez le manufacturier. Soyez ferme, mais demeurez diplomate! Vous n'y rencontrez que sourdes oreilles? Alors, à moins que votre réclamation ne dépasse 7 000 $, c'est devant la division des petites créances de la chambre civile de la Cour du Québec (aussi appelé la «Cour des petites créances») que vous devrez porter votre cause. (www.justice.gouv.qc.ca)

Vos appareils photographiques sont des outils de grande précision (zooms de grande amplitude, micromoteurs, stabilisateurs d'images intégrés, électronique de pointe) réduits à une taille lilliputienne. Ils sont donc, par conséquent très fragiles. Pour leur donner une chance de survie, vous devriez en prendre soin comme de la prunelle de vos yeux. «Mieux vaut prévenir que guérir», comme disait l'autre. Que ceux qui ont des oreilles entendent! ■